	苦情及び異議申立て処理規定	ARMS 263100 R04 制定：2007. 12. 17 改訂：2011. 03. 25
---	---------------	---

## 1. 目的

この規定は、ARMS200000「審査登録センター運営基本規程」に基づき、審査登録センター（以下「JARI-RB」という）のマネジメントシステムの認証に係わる事項について、依頼組織、受審組織、登録組織（以下「組織」という）又は JARI-RB の登録情報の利用者からの異議申立て及び苦情に関する手続き及びその処理方法について定め、認証業務の信頼性を確保することを目的とする。

## 2. 適用範囲

この規定は、JARI-RB への苦情等の処理業務について適用する。

但し、申入れの内容が、担当者の日常の調整事項である審査工数・審査日数あるいは審査費用に関する場合は、本規定を適用しない。

## 3. 用語の定義

### 1) 異議申立て

受審組織等が登録に関する決定に同意できないことを文書で申入れすること、及び申入れされた苦情に対する回答に同意できないことを最終的に文書で表明したものをいう。

### 2) 苦情

受審組織等又は JARI-RB の登録情報の利用者が登録に関する決定及びその他の事項に対する不服や不満あるいは見解の相違を表明したものをいう。（口頭・電話での申入れも苦情とする。アンケートに記載されたネガティブなコメントは原則として本規定でいう苦情としては取扱わない。）

尚、苦情、異議申立てをまとめて言うときは「苦情等」という。

## 4. 一般

- 1) JARI-RB は、異議申立て及び苦情の処理プロセスを、「マネジメントシステム認証ガイド」及び Web-site で公表する。
- 2) JARI-RB は、異議申立て及び苦情処理に当たり、異議申立て及び苦情の妥当性を確認するために必要なすべての情報の収集及び検証、並びにその決定に責任を負う。
- 3) 異議申立て及び苦情に対してどのような決定がなされようとも、JARI-RB は申立て者に対して異議申立て及び苦情を理由とした差別的な対応を実施しない。
- 4) 受審組織あるいは登録組織以外からの受審組織あるいは登録組織に対する苦情は機密情報として取扱い、受審組織あるいは登録組織に対して申立て者氏名を明

<p>JARI-RB</p>	<p>苦情及び異議申立て処理規定</p>	<p>ARMS 263100 R04          制定：2007. 12. 17          改訂：2011. 03. 25</p>
----------------	----------------------	--

確にして処理を依頼する等は実施しない。

## 5. 異議申立ての処理

### 5.1 異議申立ての受付

- 1) 異議申立ては、文書での申入れを原則とする。
- 2) 面談・電話で異議申立てを受けた場合は、登録の決定がなされた日から 45 日以内に、異議申立てを文書で JARI-RB に提出するよう依頼する。  
 但し、苦情処理の継続としての異議申立ての場合は、6.3.4) 項の回答書発行日から 45 日以内とする
- 3) この場合、対応者は ARMS263100-01 「苦情等受付記録」に受付内容、及び文書での異議申立てを依頼したことを記録し、事業部長経由で審査登録センター長に報告する。

### 5.2 異議申立て時の暫定処置等

JARI-RB が行った登録の決定に関する異議申立ての申入れがあった場合、内部調査チームでの調査期間及び異議申立て処理パネルでの審議期間中、当該申入れ者に対して行った登録に関する決定を保留する。


### 5.3 異議申立ての一次処理（内部調査チームでの処理）

- 1) 異議申立ての報告を受けた審査登録センター長は、以前の同様の異議申立てを考慮して、事業部長をリーダーとした 1~2 名からなる内部調査チームを編成し、調査及び対応の検討を行わせる。内部調査チームのメンバーは当該異議申立てと利害関係のない審査要員より選任する。
- 2) 内部調査チームは、異議申立て内容の妥当性を調査・分析し、30 日以内に報告書を審査登録センター長に報告する。調査は、必要な場合申立て者への面談あるいは現地調査を含める。報告は「センター連絡報告書」により行う。
- 3) 調査・分析結果の報告を受け、審査登録センター長は対応を決定し、文書で申入れ者に異議申立ての受理あるいは不受理を回答する。  
 受理の決定の場合は、5.4 項に示す二次処理を継続する。
- 4) 不受理の回答に申入れ者が了承した場合は処理を終了し、「苦情等受付記録」に判断及び処置内容の有効性評価の要否を記録する。
- 5) 不受理の回答に申入れ者が了承しない場合、審査登録センター長は上級経営管理者に報告し、異議申立て処理パネルでの審議を依頼する。

<p>JARI-RB</p>	<p>苦情及び異議申立て処理規定</p>	<p>ARMS 263100 R04          制定：2007. 12. 17          改訂：2011. 03. 25</p>
----------------	----------------------	--

#### 5.4 異議申立ての二次処理（異議申立て処理パネルでの処理）

- 1) 上級経営管理者は、内部調査チームの報告に基づく 5.3.3) 項の回答後 30 日以内に運営委員会（以下「委員会」という）に異議の妥当性の審議を諮問する。
- 2) 委員会は ARMS222100「運営委員会規定」に定める「異議申立て処理パネル」において異議の妥当性の審議を行わせることができる。
- 3) 「異議申立て処理パネル」は、必要な場合、当該異議申立て事項と利害関係のない審査要員 2 名を「パネル調査チーム」として異議申立ての内容を調査させることができる。
- 4) 委員会はパネル調査チームのメンバーについて、申入れ者に通知する。
- 5) 申入れ者は、「パネル調査チーム」のメンバーについて、忌避を提出する事ができる。
- 6) パネル調査チームは、異議申立ての内容について、調査・分析するとともに、申立ての妥当性を判断し、「異議申立て調査報告書」を作成して異議申立て処理パネルに報告する。尚、調査・分析に際しては、申入れ者の説明の機会を必ず設ける。
- 7) 異議申立て処理パネルは、パネル調査チームの報告を基に、当該異議申立てに対する対応を審議し、審議結果を委員会に報告する。委員会は上級経営管理者に答申する。
- 8) 異議申立て処理パネルの定足数及び議決方法
  - (1) 異議申立て処理パネルは、委員全員の出席により成立とする。
  - (2) 異議申立て処理パネルの議決は、各委員の過半数をもって決定する。可否同数の場合は、異議申立て処理パネルの主査の決定による。
  - (3) 各委員は、必要な場合代理者を予め登録することができる。
- 9) 上級経営管理者は、委員会の答申を受け、審査登録センター長に内容を伝達するとともに、必要な対策の実施を指示する。
- 10) 審査登録センター長は、運営委員会の答申を受け、対応を申入れ者に文書で正式に回答し、処理プロセスの終了を通知する。
- 11) 回答内容に申入れ者が了承した場合は処理を終了し、「苦情等受付記録」に判断及び処置内容の有効性評価の可否を記録する。
- 12) 回答内容に申入れ者が了承しない場合、申入れ者は裁判等の処置に訴えることも考えられるが、JARI-RB はこれに対応する。

	苦情及び異議申立て処理規定	ARMS 263100 R04 制定：2007. 12. 17 改訂：2011. 03. 25
---	---------------	---

## 6. 苦情の処理（苦情等の処理のフローは別紙に示す）

苦情の処理の手順を以下に示す。


尚、苦情の内容が JARI-RB の要員に関係する場合 6.3 項に示す二次処理及びその後の「異議申立て処理パネル」での審議は省略する。

### 6.1 苦情の受付

- 1) 苦情は、面談、電話、FAX、文書、その他によって表明でき、また匿名でも表明できる。匿名の場合は、文書での回答は不要とする。
- 2) 面談又は電話で苦情を受け付けた場合は、対応者は原則として事業部長として、不在時は審査登録センター長あるいは、審査部長に電話を転送し、回答を依頼する。
- 3) 事業部長あるいは審査登録センター長、審査部長は苦情等の内容を確認し、その場で回答できる場合は申入れ者に回答する。
- 4) この場合、回答者は「苦情等受付記録」に苦情等の内容、処置内容及び申入れ者が了承したか否かを記録し、事業部長に報告する。
- 5) 審査登録センター長あるいは事業部長、審査部長が不在の場合、その場で受付対応者の判断で回答することにはせず、“後日職制より回答する”と対応するのみとする。この場合「苦情等受付記録」に記録し、事業部長に報告する。また、面談・電話以外で苦情を受け付けた場合も同様とする。

### 6.2 苦情の一次処理（担当部署での処理）

- 1) 事業部長は、6.1.5) 項で“後日職制より回答する”とした「苦情等受付記録」は担当部署長に回付し、調査を依頼する。
- 2) 担当部署長は申入れ内容に関して調査を実施し、調査結果を「苦情等受付記録」に記録し、事業部長経由で審査登録センター長に報告する。  
 苦情の内容が、JARI-RB の登録組織の登録状況に関する苦情の場合、調査は当該登録組織への照会あるいは訪問調査を含む。  
 事業部長は必要な場合、修正・是正処置を関係者に指示する。また、その内容を申入れ者へ連絡し、可能な場合は処置完了を通知する。  
 尚、調査の過程で申入れ者が苦情内容に誤解があった等の理由で苦情を取り下げるあるいは処置内容に関して了承した場合は、苦情処理を完了し、「苦情等受付記録」に記録する。
- 3) 審査登録センター長は「苦情等受付記録」の処置内容を確認し、申入れ者が処置内容を了承している場合は、判断及び処置内容の有効性評価の要否を記入した後、事業部に指示し、ファイルする。

	苦情及び異議申立て処理規定	ARMS 263100 R04 制定：2007. 12. 17 改訂：2011. 03. 25
---	---------------	---

### 6.3 苦情の二次処理（内部調査チームでの処理）

- 1) 審査登録センター長は、一次処理の結果を確認し、更に内部調査チームで調査を実施するか、または「運営委員会基準」に定める異議申立て処理パネルにて、審議を継続するかについて判断する。  
内部調査チームに関しては、5.3 項に定める。
- 2) 内部調査チームは調査を実施し、結果を「苦情等受付記録」に記録し、事業部長経由で審査部長及び審査登録センター長に報告する。
- 3) 調査は、必要な場合申立て者への面談あるいは現地調査を含めて実施し、申立て内容が事実であるか、また JARI-RB が責任を負うべき認証活動に関連するものであるか、また組織のマネジメントシステムの有効性に関係する内容であるかを確認する。
- 4) 事業部長は、調査結果に基づき申入れ者に苦情の受理あるいは不受理を回答する。
- 5) 審査登録センター長は、調査・分析結果の報告を受け、必要な場合担当部署長に対応の実施と、実施後の報告を指示する。
- 6) 担当部署長は、是正処置を実施し、結果を審査登録センター長及び事業部長に報告する。
- 7) 事業部長は、是正処置の結果を申立て者に回答し了承を得る。
- 8) 回答内容に対して、申入れ者了承が得られた場合は処理を終了し、「苦情等受付記録」に判断及び処置内容の有効性評価の要否を記入して、一連の記録をファイルに保管する。申入れ者了承が得られない場合は、以後は異議申立て処理パネルにより第三者に審議してもらうことを告げ、文書での異議申立てを依頼する。
- 9) 申入れ者了承が得られなかった場合、審査登録センター長は上級経営管理者に報告し、異議申立て処理パネルでの審議を依頼する。  
異議申立て処理パネルでの審議の詳細は、本規定の 5.4 項に示す。
- 10) 審査登録センター長は、委員会経由で異議申立て処理パネルの答申を受け、対応を申入れ者に文書で正式に回答し、処理プロセスの終了を通知する。

### 6.4 苦情処理結果の公表

苦情の内容が、JARI-RB の登録組織の登録の適切性に関係する苦情の場合で申立て者の苦情のとおり登録組織の登録を一時停止あるいは取消しとした場合は、JARI-RB は登録組織及び申立て者と協議の上、苦情内容及び決着内容を公表する。

### 6.5 苦情処理の有効性評価

- 1) 苦情内容が JARI-RB の要員に関係する場合で審査登録センター長が処理内容の有

JAR/HRB	苦情及び異議申立て処理規定	ARMS 263100 R04 制定：2007.12.17 改訂：2011.03.25
---------	---------------	---

効性評価が必要と判断した場合は、処理の完了後の定期内部監査において、処理の有効性の評価を行う。

評価結果は「苦情等受付記録」の「処置の有効性評価」欄に記入する。

- 2) 内部監査リーダーは評価結果を「苦情等受付記録」に記入し、センター長に報告する。

#### 7. 運営委員会への報告

上級経営管理者は、異議申立て及び苦情の処理の結果について審査登録センター長から報告を受けるとともに、定例の運営委員会へ報告する。

#### 8. 苦情等の記録の管理

事業部長は、異議申立ての受け付けから、申入れ者への回答書提出・説明までのすべてについての記録を保管する。

#### 【関連規定】

##### 《上位文書》

ARMS 200000：審査登録センター運営基本規程

##### 《関連文書》

ARMS 222100：運営委員会規定

##### 《様式》

ARMS 263100-01：苦情等受付記録

